



**МИНИСТЕРСТВО ПО ДЕЛАМ МОЛОДЕЖИ
КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ
(МИНМОЛОДЕЖИ КБР)**

П Р И К А З

**КЪЭБЭРДЕЙ-БАЛЪКЪЭР РЕСПУБЛИКЭМ ИЦАЛЭГЪУАЛЭ
ГУЭХУХЭМКІЭ И МИНИСТЕРСТВЭ
У Н А Ф Э**

**КЪАБАРТЫ-МАЛКЪАР РЕСПУБЛИКАНЫ ЖАШ ТЕЛЮНЮ
ИШЛЕРИ ЖАНЫ БЛА МИНИСТЕРСТВОСУ
Б У Й Р У К Ъ**

13.03.2024

№ 38

г. Нальчик

Об утверждении организационной модели внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность Министерства по делам молодежи Кабардино-Балкарской Республики и подведомственных ему организаций

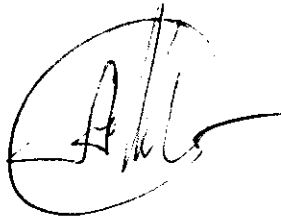
В целях исполнения Плана мероприятий («Дорожная карта») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Кабардино-Балкарской Республике, утвержденного распоряжением Правительства Кабардино-Балкарской Республики от 26 сентября 2023 года № 468-рп, в соответствии с планом мероприятий по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Министерстве по делам молодежи Кабардино-Балкарской Республики утвержденным Приказом Министерства по делам молодежи Кабардино-Балкарской Республики от 28.09.2023 № 132 п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемую организационную модель внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность Министерства по делам молодежи Кабардино-Балкарской Республики и подведомственных ему организаций.

2. Сектору информационно-медийного сопровождения молодежных проектов (Кулова Д.А.) обеспечить его размещение на странице Министерства по делам молодежи Кабардино-Балкарской Республики на Едином интернет - портале Кабардино - Балкарской Республики в информационно телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized Cyrillic letters, enclosed within a large, loopy circular flourish.

А.Х. Люев

Кубаев М.К.

УТВЕРЖДЕН
приказом Минмолодежи КБР
от В.03.2024 № 38

Организационная модель внедрения клиентоцентричности в Министерстве по делам молодежи КБР

Организационная модель внедрения клиентоцентричности в Министерстве по делам молодежи Кабардино-Балкарской Республики (далее - организационная модель) определяет перечень участников внедрения принципов клиентоцентричности, их основные функции, права и обязанности.

I. Министр по делам молодежи Кабардино-Балкарской Республики

1. Министр по делам молодежи Кабардино-Балкарской Республики (далее - министр):

1) определяет политику и направления внедрения клиентоцентричности в Министерстве по делам молодежи Кабардино-Балкарской Республики (далее - Минмолодежи КБР);

2) рассматривает и снимает разногласия, вынесенные рабочей группой Минмолодежи КБР в виде протокола разногласий;

3) утверждает результаты внедрения клиентоцентричности в Минмолодежи КБР;

4) утверждает внесение изменений в ведомственный стандарт (концепцию) внедрения клиентоцентричного подхода в государственном управлении;

5) дает поручения по внедрению клиентоцентричности в Минмолодежи КБР.

II. Заместитель министра по делам молодежи Кабардино-Балкарской Республики, ответственный за внедрение клиентоцентричности

2. Заместитель министра по делам молодежи Кабардино-Балкарской Республики (далее - заместитель министра), ответственный за внедрение клиентоцентричности в Минмолодежи КБР, назначается приказом Минмолодежи КБР.

3. Заместитель министра по внедрению клиентоцентричности:

1) готовит предложения министру, определяющие политику и направления внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность Минмолодежи КБР;

2) контролирует процесс внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность Минмолодежи КБР;

3) представляет отчет о результатах внедрения клиентоцентричности министру;

4) выполняет функции председателя рабочей группы Минмолодежи КБР по внедрению клиентоцентричности;

5) дает поручения рабочей группе и структурным подразделениям по вопросам внедрения клиентоцентричности в Минмолодежи КБР.

III. Рабочая группа по внедрению кlientоцентричности в Минмолодежи КБР

4. Рабочая группа по внедрению клиентоцентричности в Минмолодежи КБР (далее - Рабочая группа) является коллегиальным органом, созданным решением министра.

5. В состав Рабочей группы включаются заместители министра по делам молодежи КБР и руководители структурных подразделений Минмолодежи КБР. По решению министра в состав рабочей группы могут быть включены и иные лица.

6. Председателем Рабочей группы является заместитель министра, назначенный ответственным за внедрение клиентоцентричности в Минмолодежи КБР.

7. Председатель Рабочей группы назначает ответственного секретаря, который осуществляет подготовку к заседаниям Рабочей группы и ведет протоколы заседаний Рабочей группы, а также контролирует исполнение решений Рабочей группы.

8. Рабочая группа проводит заседания по решению председателя Рабочей группы.

9. Принимаемые на заседаниях Рабочей группы решения оформляются протоколом, который утверждается лицом, под председательством которого проводилось заседание Рабочей группы.

10. Рабочая группа:

- 1) формирует и утверждает планы работ по внедрению клиентоцентричности;
- 2) рассматривает информацию о ходе внедрения клиентоцентричности в Минмолодежи КБР;
- 3) рассматривает и согласовывает результаты выполнения работ, мероприятий «дорожных карт» по внедрению клиентоцентричности;
- 4) рассматривает и снимает разногласия, возникшие в ходе выполнения мероприятий по внедрению клиентоцентричности в Минмолодежи КБР;
- 5) в случае невозможности снятия разногласий, возникших в ходе выполнения мероприятий по внедрению клиентоцентричности в Минмолодежи КБР, формирует лист разногласий и передает его председателю рабочей группы для принятия руководящего решения;
- 6) принимает решения по вопросам внедрения клиентоцентричности, обязательные для исполнения структурными подразделениями Минмолодежи КБР;
- 7) рассматривает и одобряет предложения по внесению изменений в ведомственный стандарт (концепцию) внедрения клиентоцентричного подхода в государственном управлении;
- 8) представляет министру доклады о ходе внедрения клиентоцентричности в Минмолодежи КБР.

IV. Структурные подразделения Минмолодежи КБР

11. Структурные подразделения:

- 1) непосредственно реализуют мероприятия по внедрению принципов клиентоцентричности в части, касающейся их направлений деятельности;
- 2) обеспечивают исполнение решений Рабочей группы;
- 3) дают предложения по обеспечению своевременного достижения результатов внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность Минмолодежи КБР;
- 4) формируют и направляют на рассмотрение Рабочей группы отчеты о реализации мероприятий по внедрению принципов клиентоцентричности в деятельность Минмолодежи КБР.

V. Отдел государственной службы, правовой, кадровой и организационной работы

12. Отдел государственной службы, правовой, кадровой и организационной работы (далее - кадровая служба) является структурным подразделением Минмолодежи КБР, отвечающим за реализацию кадровой политики внутри ведомства, а также за внедрение принципов клиентоцентричности в рамках административной работы по созданию системы делопроизводства, рассмотрения обращений граждан и организаций, поступающих в Минмолодежи КБР, в силу чего:

1) непосредственно реализует мероприятия по внедрению клиентоцентричности в части кадровых технологий и по направлению внедрения стандарта для внутреннего клиента;

2) формирует и направляет на рассмотрение Рабочей группы отчеты о реализации мероприятий по внедрению клиентоцентричности в части кадровых процессов Минмолодежи КБР.

3) организует работу по внедрению принципов клиентоцентричности в процессы нормативного правового регулирования вопросов, отнесенных к ведению Минмолодежи КБР, в том числе отвечает за внедрение в деятельность Стандарта для внутреннего клиента в части осуществления процессов нормотворческой деятельности.

VII. Сектор информационно-медийного сопровождения молодёжных проектов

13. Сектор информационно-медийного сопровождения молодёжных проектов является структурным подразделением Минмолодежи КБР, ответственным за внедрение принципов клиентоцентричности в рамках реализации единой информационной политики ведомства, в том числе в процессах:

1) информирования населения о деятельности Минмолодежи КБР;

2) обеспечения доступа заинтересованным лицам к информации о деятельности Минмолодежи КБР;

3) мониторинга и анализа материалов средств массовой информации, сети "Интернет" о деятельности структурных подразделений и подведомственных учреждений Минмолодежи КБР и их должностных лиц при взаимодействии с институтами гражданского общества.

VIII. Отдел бухгалтерского учёта, планирования и отчётности

14. Отдел бухгалтерского учёта, планирования и отчётности является структурным подразделением Минмолодежи КБР, ответственным за внедрение принципов клиентоцентричности в процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учёта и осуществления административно-хозяйственной деятельности.

IX. Подведомственные государственные учреждения Минмолодежи КБР

15. Подведомственные государственные учреждения Минмолодежи КБР:

- 1) исполняют решения Рабочей группы;
- 2) исполняют поручения министра и заместителя министра, ответственного за внедрение клиентоцентричности в Минмолодежи КБР;
- 3) предоставляют рабочей группе информацию о ходе реализации мероприятий по внедрению клиентоцентричности в подведомственных учреждениях;
- 4) представляют в рабочую группу предложения по внедрению клиентоцентричности в подведомственных учреждениях;
- 5) выносят на рассмотрение Рабочей группы вопросы в инициативном порядке.